



راهکار اندیشان

راهکار اندیشان



راهکار اندیشان فناوری توتیا افتخار دارد که از سال ۱۳۹۶ به صورت تخصصی به خلق و ارائه راهکارهای جامع مبتنی بر فناوری اطلاعات در صنعت بیمه پرداخته و توانسته است با فراهم آوردن زمینه های فنی لازم، شرکت های بیمه را در خلق ارزش های نوین برای مشتریان شان یاری رساند. این شرکت با ایجاد و ترکیب سه توانمندی زیر امید دارد بتواند بیش از پیش نقش موثری در ایجاد راهکارهای جدید، متناسب با نیازهای روز خانواده بیمه کشور و مبتنی بر دانش روز در جهان IT ایفا نماید:

● دانش تخصصی بیمه گری و اکچوئری

● دانش تخصصی مرتبط با صنعت بهداشت و درمان و ارتباط آن با صنعت بیمه

● دانش برنامه نویسی نرم افزارهای بیمه ای با استفاده از جدیدترین متدها و فناوری های برنامه نویسی

راهکار اندیشان توتیا با توجه به شناخت عمیق از نیازمندی های صنعت بیمه و راهکارهای خدمات بیمه گری به خوبی قادر است، ضرورت های ارتقا خدمات بیمه ای را تشخیص دهد و راهکار بهینه را پیاده سازی و اجرا کند .

محصولات ما



سامانه دنو

(مدیریت یکپارچه خدمات دندانپزشکی)



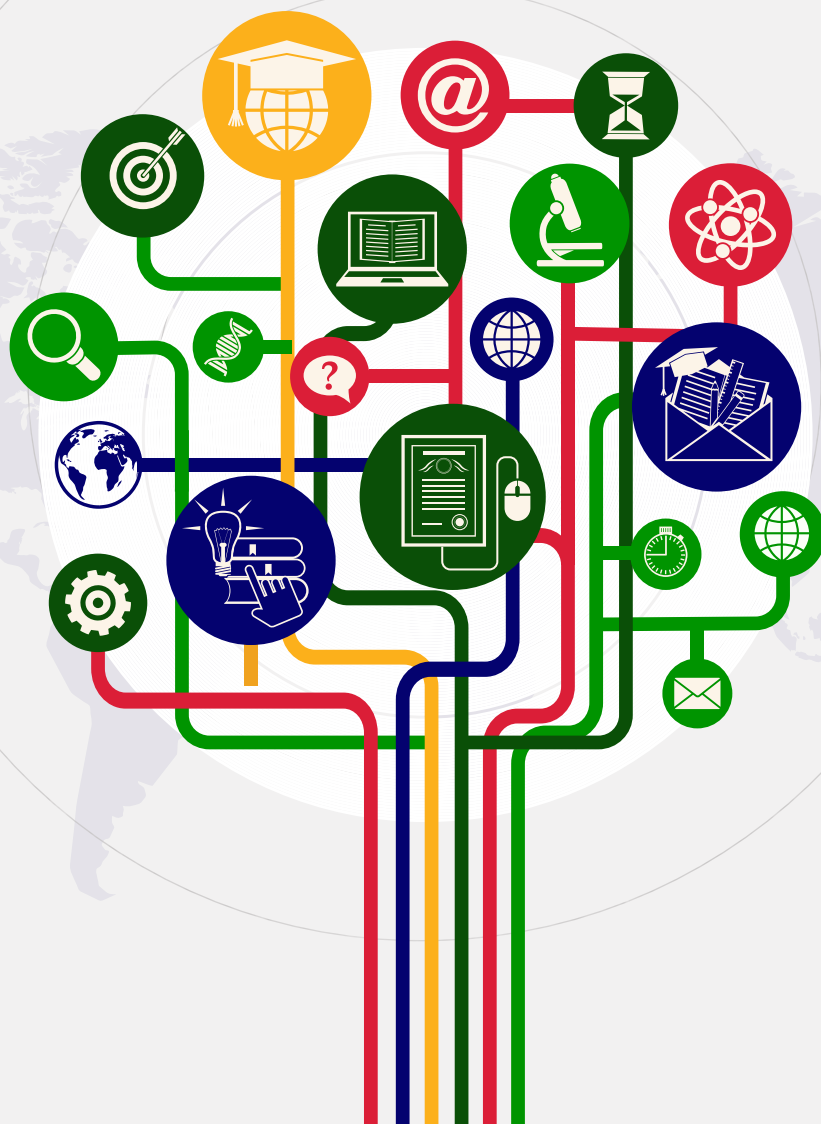
مرکز تماس

(مرکز تماس و عملکرد پشتیبانی)



استقرار، آموزش و پشتیبانی

به منظور موفقیت در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده برای کارفرمایان، فرآیندهای جانبی برای استقرار، آموزش و پشتیبانی از سامانه در نظر گرفته شده است.

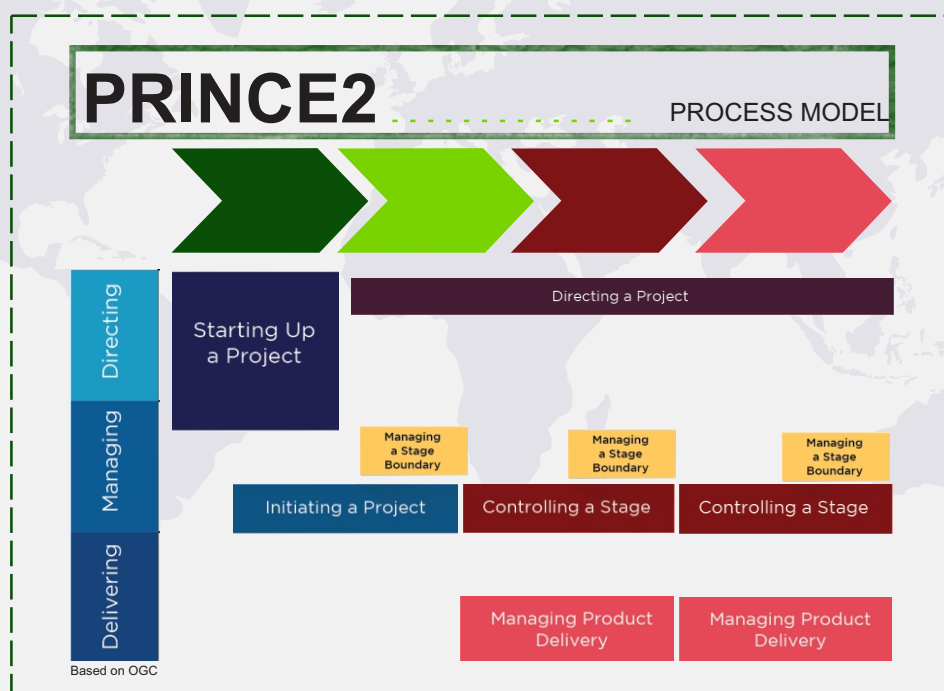


استقرار

هدف از فرآیند استقرار، برنامه ریزی، مدیریت و انجام کلیه اموری است که به منظور بهره برداری از در محیط مشتری می بایست انجام گیرد.

این کارها عمدتاً شامل سفارشی سازی محصول، وارد کردن اطلاعات پایه تخصصی، مهاجرت دیتای عملیاتی، فراهم کردن منابع عملیاتی، ایجاد وب سرویس ها و موارد مشابه دیگر می باشد.

مدیریت فرآیند استقرار با استفاده از چهارچوب استاندارد مدیریت پروژه PRINCE 2 صورت می گیرد که چهارچوب متداول دنیا برای مدیریت پروژه های فناوری اطلاعات است و با روش های Agile (چابک) تولید نرم افزار سنخیت و هماهنگی دارد.



آموزش

هدف از فرآیند آموزش، ایجاد دانش مکتوب و ضمنی در همه کاربران است به نحوی که بتوان اطمینان یافت این کاربران برای استفاده از سامانه مربوطه همه آگاهی‌ها و مهارت‌های لازم را کسب نموده‌اند و قادرند از امکانات آن سامانه بهره‌برداری لازم را بنمایند و مزایای استفاده از سیستم را برای کارفرما بالفعل سازند.

بدین منظور، فرآیند آموزش به دو بخش اصلی تقسیم می‌شود: آموزش در زمان استقرار و آموزش در زمان بهره‌برداری.



آموزش در زمان استقرار، بخشی از فرآیند استقرار محسوب می‌شود و در ابتدای پروژه متناسب با نیازمندی‌های خاص کارفرما به صورت حضوری و آنلاین برنامه ریزی و انجام می‌شود.

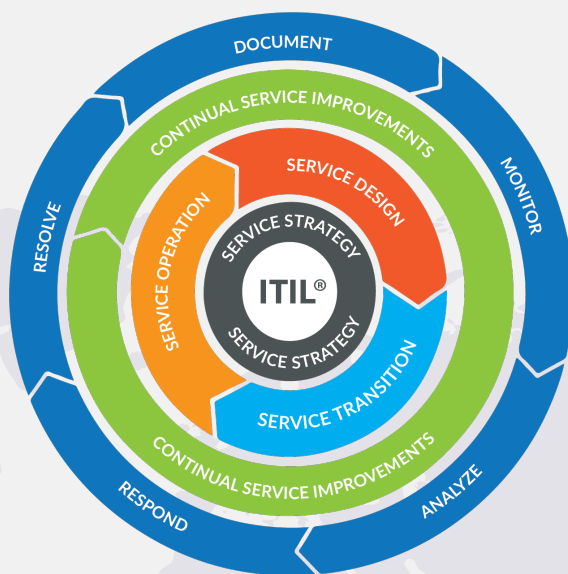
آموزش در زمان بهره‌برداری شامل تهیه و در اختیار قرار دادن سندهای آموزشی شامل کتابچه آموزشی و فیلم آموزشی می‌شود.

همچنین در صورت لزوم برای تکرار یا تجدید آموزش‌های حضوری و آنلاین در هر سال برنامه ریزی می‌شود.



پشتیبانی

پشتیبانی از سامانه ها و محصولات راهکاران اندیشان فناوران توتیا، براساس چهارچوب مرجع مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITIL) انجام می شود.



ارائه خدمات پشتیبانی به صورت ۷۲۴ (۲۴ ساعته در همه روزهای سال)

پشتیبانی سه لایه

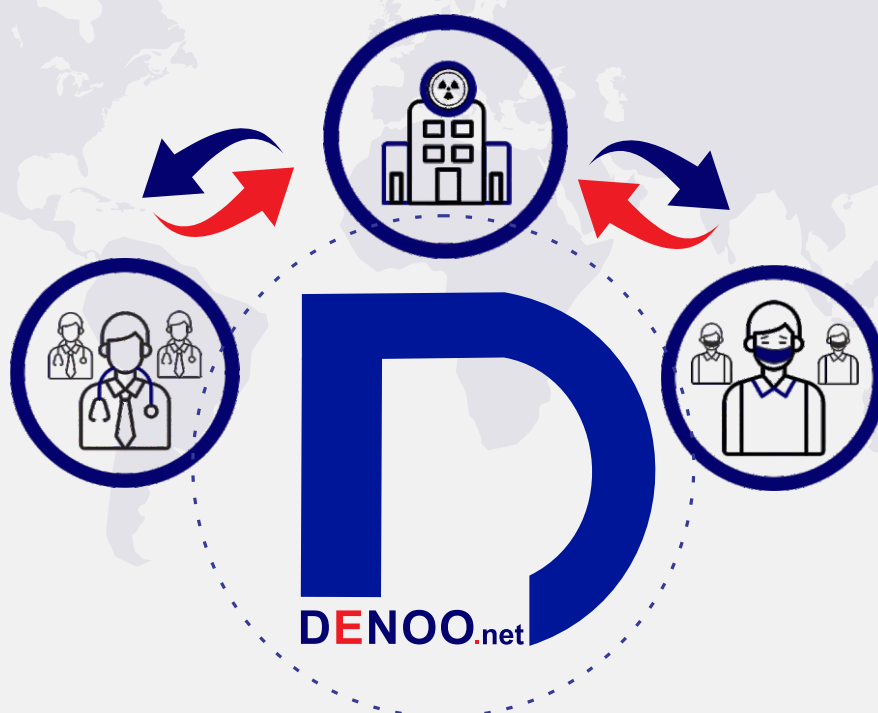
(لایه Service Desk، لایه Administration و لایه Development)

نیروی مستقر در محیط مشتری

گزارش دهی ماهانه تعداد تماس ها، باگ ها و درخواست ها

سامانه دنو

دنو سامانه ای است که یک کسب و کار جدید در صنعت خدمات درمانی را دنبال می کند. مبنای کلیدی این سامانه ایجاد امکان پتانسیل اخذ خدمات با کیفیت بهتر و هزینه کمتر از طریق مرتبط کردن تعداد زیادی از متقاضیان خدمات، به تعداد محدودی از مراکز ارائه دهنده خدمات است. به عبارت دیگر در یک پلتفرم دو جانبه، گروهی از مردم می پذیرند که در ازای پرداخت حق عضویت/حق بیمه اندکی، عضوی از شبکه تخفیفی و نظارتی بشوند و گروهی از دندانپزشکان با پذیرش حق نظارت و ارائه تخفیف، از امکان مراجعه این شبکه از متقاضیان خدمات دندانپزشکی استفاده نمایند.



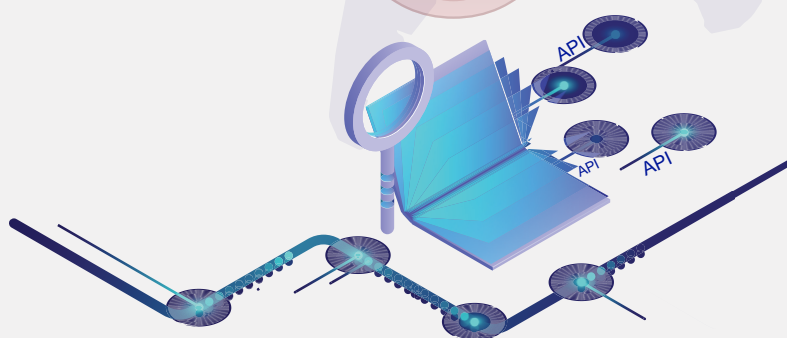


سامانه دنو با فراهم کردن ساختاری یکپارچه امکان ارتباط موثر بین بیماران، پزشکان و مراکز تصویربرداری را فراهم کرده تا افراد بتوانند به راحتی خدمات دندانپزشکی خود را به صورت آنلاین دریافت نمایند.

تشکیل پرونده جامع سلامت دندان یکی دیگر از خدمات این سامانه بوده که برای اولین بار در کشور رونمایی شده و امکان دریافت و مشاهده کلیه سوابق دندانپزشکی از طریق این بستر در سرتاسر دنیا به صورت آنلاین مقدور خواهد بود. این سیستم با حذف مدارک کاغذی و استفاده از نسخه الکترونیک اسناد و تصاویر OPG، اشتباهات رایج را به حداقل رسانیده و مرکز اسناد قابل اعتمادی را ایجاد نموده است. این سامانه امکان ارائه API به سازمان های مختلف را دارا بوده و از به روزترین متدهای دیپلویمنت در محیط عملیات استفاده نموده است. سامانه مستقل از سیستم عامل بوده و سازگار با تمامی مرورگرها می باشد.

امکانات :

سامانه دنو از خدمات عمومی مختلف مانند ارسال پیام کوتاه و استفاده از سرویس های مختلف مانند شاهکار و ... مجهز شده با استفاده از پنل کاربری و تعیین نقش های کاربری مختلف خدمات متعددی را در اختیار کاربران خود قرار داده است.



مرکز تماس (SRM)

مرکز تماس به نقطه‌ای گفته می‌شود که ارتباط بین مخاطبین و سازمان را از طریق رسانه‌های ارتباطی مانند تلفن برقرار می‌کند.

اما در سال‌های اخیر سازمان‌ها تمایل به ارائه خدمات عمیق‌تری در قالب میز خدمت، پیشخوان خدمت یا **Service Desk** دارند که نسخه‌های توسعه یافته‌ای از مراکز تماس هستند.

با ترکیب سامانه‌های مخابراتی، سامانه‌های مدیریت عملکرد و سامانه‌های ارتباطات مشتریان، شاهد ظهور نسل جدیدی از سامانه‌های اطلاعاتی هستیم که تقریباً تمامی مراحل رسیدگی به درخواست مخاطبین را پوشش داده و مدیریت و ارزیابی سرویس ارائه شده به مخاطب را نیز بر اساس اطلاعات واقعی عملکرد انجام می‌دهند. این مراکز درخواست مخاطبین را دریافت نموده و در صورت امکان به آن پاسخ داده و یا به مرجع ذی‌صلاح برای رسیدگی ارجاع می‌دهند. یکی از وظایف این مراکز اطمینان از بسته شدن درخواستهای مشتریان است.



نگاهی به عملکرد مرکز تماس

تعداد کاربران فعلی : ۶۰ نفر

سرویس دهی به بیش از ۳ میلیون بازنشسته

سرویس ۷۲۴ (۲۴ ساعت شبانه روز در همه ایام هفته)

فرآیند مبتنی بر ITIL

استفاده از سامانه Manage Engine

سرویس دهی به مشتریان درون سازمانی و برون سازمانی



کانال های ارتباطی

• تلفن

• وب

• فاکس

• ایمیل

• پیامک

• گفتگوی آنلاین





سرویس کاتالوگ

مدیریت رخدادهای

مدیریت درخواستها

درخواست اطلاعات

ثبت پیشنهاد

ثبت نظرات و انتقادات

رسیدگی به شکایات

رضایت سنجی

VOC

سرویسهای سفارشی مشتریان





سرویس های جانبی

سیستم گزارشات

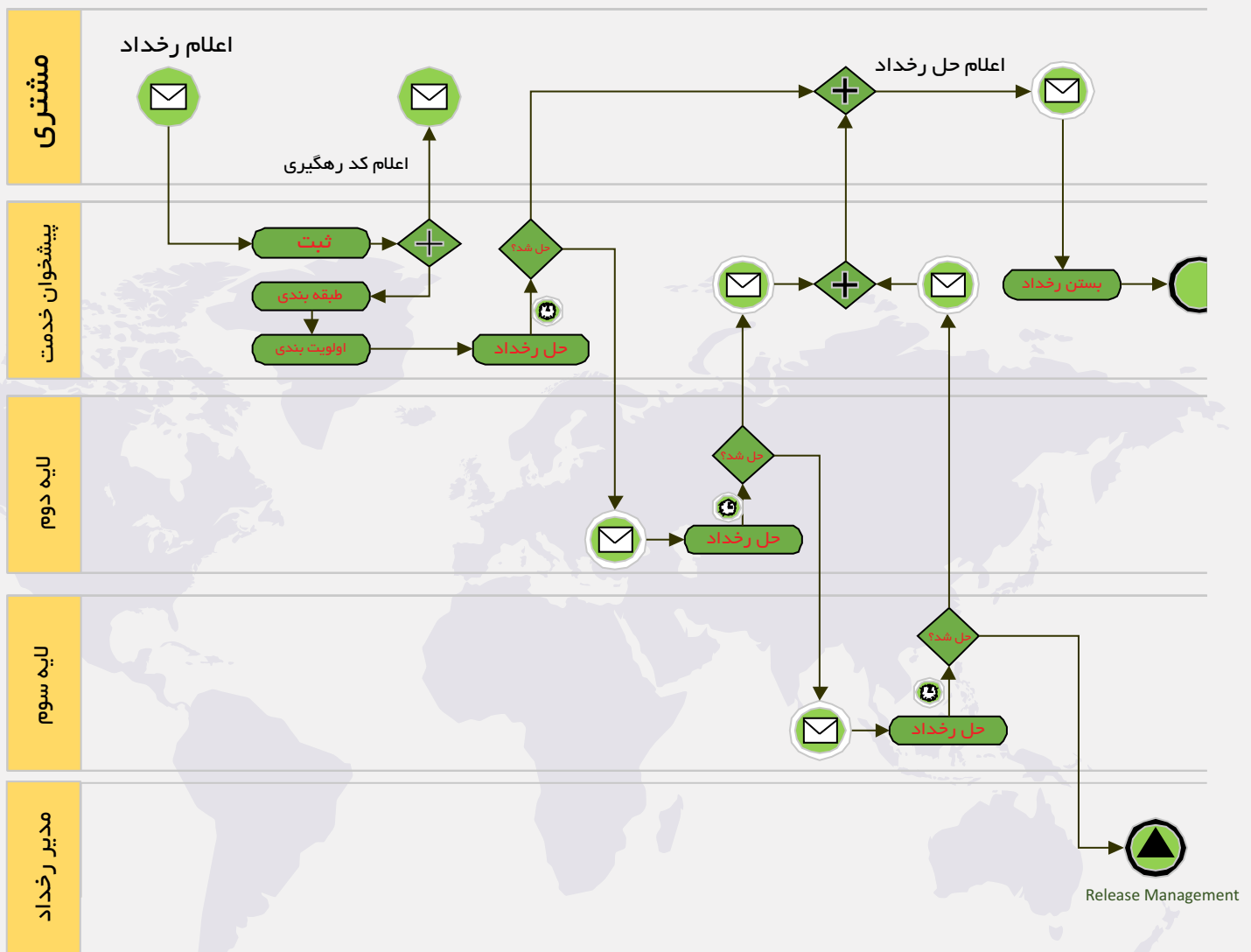
ارتباط با سایر سامانه ها با استفاده از وب سرویس

ضبط همه مکالمات

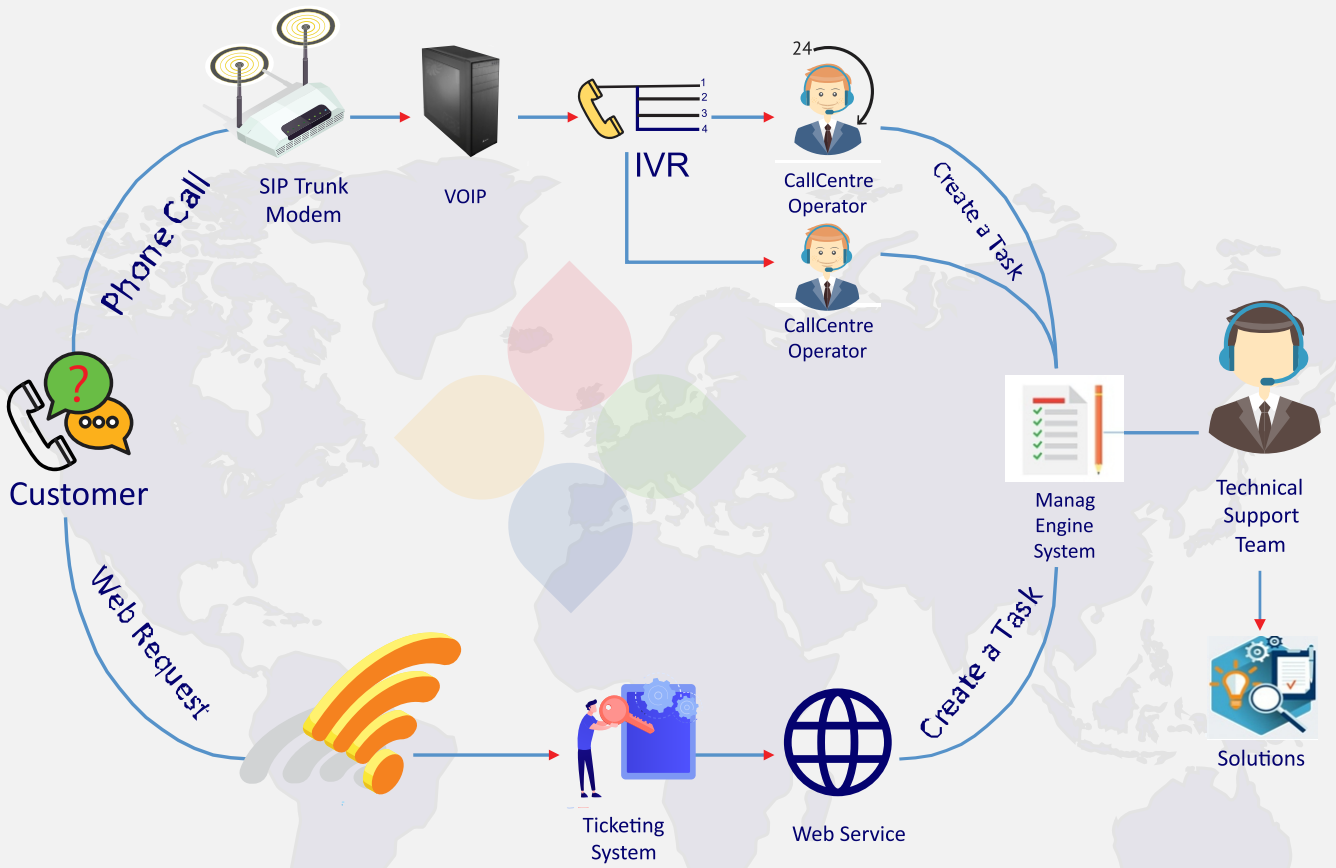
رکورد سیستمی همه اطلاعات



مدل فرآیندی و ساختار سه لایه



ساختر فنی مرکز



ارزش آفرینی برای مشتریان

چابکی و افزایش بهره وری

جلوگیری از فرسایشی شدن روند رسیدگی به درخواست ها و رخدادها

وحدت رویه در رسیدگی به درخواست ها

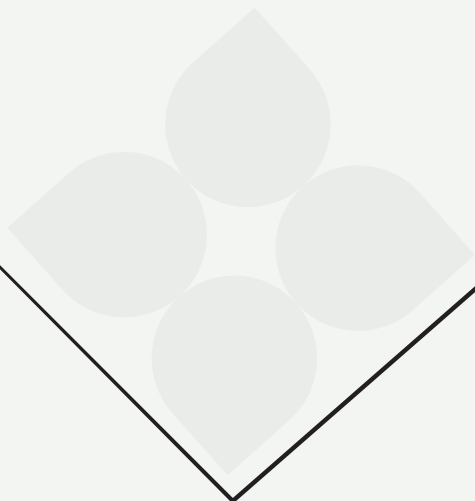
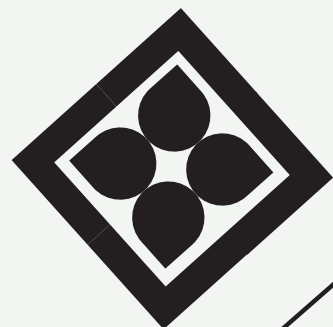
شفافیت

بهبود رضایت مشتریان داخلی و خارجی

بهره برداری از اطلاعات عملیاتی و بهبود تحلیل و تصمیم گیری مدیریتی



راهکار اندیشان



تهران، خیابان دستگردی، کوچه صبر شماره ۸۵



۰۲۱-۲۶۴۱۰۴۷۳



۰۲۱-۲۶۴۱۴۹۸۱

